



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 2]

नई दिल्ली, बृहस्पतिवार, जनवरी 5, 2012/पौष 15, 1933

No. 2]

NEW DELHI, THURSDAY, JANUARY 5, 2012/PAUSA 15, 1933

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 5 जनवरी, 2012

सं. 305-20/2009-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012

(2012 का 01)

अध्याय I

प्रस्तावना

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और लागू होना.—(1) इन विनियमों को “दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012” कहा जाएगा।
- (2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन से प्रवृत्त होंगे।
- (3) ये विनियम, कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के अंतर्गत पंजीकृत कंपनियां होने के नाते भारत संचार निगम लिमिटेड और महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड सहित सभी सेवा प्रदाताओं जो निम्नलिखित सेवा प्रदान कर रहे हैं, पर प्रभावी होंगे,—
 - (i) बुनियादी टेलीफोन सेवाएं;
 - (ii) एकीकृत एक्सेस सेवाएं;
 - (iii) सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाएं;
 - (iv) इंटरनेट सेवाएं;

बशर्ते कि, इन विनियमों का कोई भी प्रावधान, ऐसे इंटरनेट सेवा प्रदाताओं, जिनकी किसी भी विगत वित्तीय वर्ष के दौरान पूर्ण बिक्री (टर्न ओवर) पांच करोड़ रुपयों से अधिक न रही हो अथवा विगत वित्तीय वर्ष के दौरान कुल इंटरनेट उपभोक्ताओं की संख्या दस हजार से अधिक न हो, जैसी भी स्थिति हो, पर प्रभावी नहीं होगा।

2. परिभाषाएं:..... इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,...

(क) "अधिनियम" से आशय है भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24);

(ख) "सलाहकार समिति" से आशय है अधिनियम की धारा 11 के अन्तर्गत किसी सेवा प्रदाता द्वारा स्थापित सलाहकार समिति;

(ग) "अपीलीय प्राधिकारी" से आशय है किसी सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 10 के अंतर्गत नियुक्त अपीलीय प्राधिकारी;

(घ) "प्राधिकरण" से आशय है अधिनियम की धारा 3 की उप धारा (1) के अन्तर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण;

(च) "बुनियादी टेलीफोन सेवा" के अंतर्गत एक लाइसेंस सेवा क्षेत्रों में लाइसेंसधारी के सार्वजनिक स्वचित टेलीफोन नेटवर्क के अंतर्गत वाक्(वॉयस) अथवा अवाक्(नॉन-वॉयस) संदेशों का संग्रहण, वहन/प्रबंधन, संप्रेषण और वितरण आता है तथा इसमें अलग लाइसेंस की अपेक्षा वाली सेवाओं के अलावा सभी प्रकार की सेवाओं के प्रावधान सम्मिलित हैं;

(छ) "ब्रॉडबैंड" अथवा "ब्रॉडबैंड सेवाओं" से आशय है ऐसा डाटा कनेक्शन,....

(i) जो कि सतत रूप से चालू हो तथा इंटरनेट एक्सेस सहित संवादात्मक (इंटरएक्टिव) सेवाओं को संभालने में समर्थ हो;

(ii) जिसमें न्यूनतम दो सौ छप्पन किलोबाइट प्रति सेकन्ड डाउनलोड करने की क्षमता हो अथवा ऐसी न्यूनतम डाउनलोड स्पीड हो, जैसी कि लाइसेंसधारी द्वारा किसी वैयक्तिक उपभोक्ता के लिए समय-समय पर विनिर्दिष्ट की गई हो, ब्राडबैंड सेवाएं प्रदान करने का इरादा रखने वाले सेवा प्रदाता के मौजूदगी स्थल से जहां इस प्रकार के वैयक्तिक ब्रॉडबैंड कनेक्शनों का समूह हो और उपभोक्ता, उक्त मौजूदगी स्थल के माध्यम से इंटरनेट सहित संवादात्मक(इंटरएक्टिव) सेवाओं तक पहुंच सकता हो;

(iii) जिसमें कि अनुमय स्तर तक के अलावा इंटरनेट टेलीफोनी सहित इंटरनेट सेवा प्रदाताओं के लाइसेंस में जैसी अनुमति दी जाए, के सिवाए ऐसी सेवाएं जिनके लिए विशिष्ट रूप से अलग लाइसेंस की आवश्यकता हो (जैसे वास्तविक समय वाक् संप्रेषण) सम्मिलित नहीं होगी और जिसमें कि ऐसी सेवाएं अथवा डाउनलोड स्पीड अथवा ऐसी विशेषताएं, जैसी कि लाइसेंस प्रदाता द्वारा समय-समय पर विनिर्दिष्ट की जाएं, सम्मिलित होंगी;

(ज) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवाएं"—

(i) से आशय है वायरलेस टेलीग्राफी एजेंसी के माध्यम से संदेशों के संप्रेषण के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवाओं से, जहां हर वह संदेश जो कि उसके द्वारा संप्रेषित किया गया है अथवा किया जाना है, के लिए दूरसंचार प्रणाली सचल स्थिति में प्रयोग करने में सक्षम होने के लिए अभिकल्पित अथवा रूपांतरित की गई हो;

(ii) लाइसेंसधारक के नेटवर्क पर केवल वास्तविक समय में वाक् और अवाक् संदेशों के संप्रेषणों का संकेत करता है परंतु इस सेवा में किसी संदेश का वाक् अथवा अवाक् प्रसारण नहीं आता है तथापि, सेवा के उपभोक्ताओं के लिए सेल द्वारा प्रसारण अनुमय है,

(iii) जिसके संबंध में (सभी प्रकार के प्रीपेड तथा पोस्टपेड) उपभोक्ताओं का पंजीयन किया जाए तथा पंजीयन के नेटवर्क बिंदु पर अभिप्रमाणित किया जाए और अनुमोदित नम्बरिंग योजना प्रभावी होगी;

(झ) "शिकायत केन्द्र" से आशय सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 3 के अंतर्गत स्थापित सुविधा से है;

(ट) "उपभोक्ता" से आशय किसी सेवा प्रदाता के उपभोक्ता से है, जिस पर ये विनियम प्रभावी होते हैं तथा इसमें उसके ग्राहक और उपभोक्ता सम्मिलित हैं;

- (ठ) "ग्राहक सहायता नम्बर" से आशय सेवा प्रदाता द्वारा अपने शिकायत केन्द्र पर अलग से रखे गए टेलीफोन नम्बर से है;
- (ड) "सामान्य सूचना नम्बर" से आशय सेवा प्रदाता द्वारा अपने उपभोक्ताओं की जिज्ञासाओं अथवा मांग के संबंध में सूचना उपलब्ध कराने की व्यवस्था करने के लिए अलग से रखे गए टेलीफोन नम्बर से है;
- (ढ) "इंटरनेट सेवा" से आशय, लाइसेंस में दिए गए अनुसार, सभी प्रकार के इंटरनेट एक्सेस अथवा इंटरनेट सेवाओं की विषय सूची से है;
- (ण) "लाइसेंस" से आशय, भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 अथवा भारतीय वायरलेस टेलीग्राफी अधिनियम, 1933 (1933 का 17) के अंतर्गत दिया गया हो अथवा जो प्रदान किए गए के समान प्रभावी हो;
- (त) "विनियमों" से आशय दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 से है;
- (थ) "सेवा प्रदाता" से आशय है एक लाइसेंसधारक जिस पर ये विनियम प्रभावी होते हैं;
- (द) "सेवा की मांग" से आशय, उपभोक्ता द्वारा अपने खाते के संबंध में किसी सेवा का लाभ उठाने के लिए की गई मांग से है, जिसमें सम्मिलित है,.....
- (i) प्रशुल्क योजना बदलने के लिए मांग;
 - (ii) किसी मूल्यवर्द्धित सेवा अथवा किसी संपूरक सेवा या किसी विशेष पैक के सक्रियण या निष्क्रियण के संबंध में मांग;
 - (iii) सेवा प्रदाता के नेटवर्क में उपलब्ध किसी भी सेवा के सक्रियण की मांग;
 - (iv) सेवाओं के स्थानांतरण अथवा बंद करने अथवा समाप्त करने अथवा बिलिंग विवरणों के संबंध में मांग;
- (ध) "एसएमएस" से आशय उस संदेश से है जो कि शॉर्ट संदेश सेवा के माध्यम से भेजा जाता है तथा इसमें मल्टी मीडिया सेवा (एमएमएस) के माध्यम से भेजा गया मल्टी मीडिया संदेश सम्मिलित है;
- (न) "प्रणाली (सिस्टम)" से आशय है विनियम 6 के उप विनियम (1) के अंतर्गत स्थापित "वेब आधारित शिकायत मॉनटरिंग प्रणाली";

- (प) "एकीकृत एक्सेस सेवाएं,"....
- (i) से आशय है तारयुक्त अथवा बेतार टेलीग्राफी के साधन के माध्यम द्वारा संदेशों के वहन के लिए दूरसंचार प्रणाली के द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवाएं;
 - (ii) लाइसेंसधारक के नेटवर्क पर, केवल वास्तविक समय में वाक् अथवा अवाक् संदेशों के संप्रेषण के बारे में बताता है, परन्तु सेल प्रसारण, जो कि केवल सेवा के उपभोक्ता के लिए अनुमत है, के अलावा इस सेवा में वाक् अथवा अवाक् किसी प्रकार के संदेशों का प्रसारण सम्मिलित नहीं होता;
 - (iii) जिसके संबंध में, उपभोक्ता(सभी प्रकार के प्रीपेड और साथ ही पोस्ट पेड) का पंजीयन तथा पंजीयन के नेटवर्क बिन्दु पर अधिप्रमाणित किया जाना है, और अनुमोदित नम्बरिंग योजना प्रभावी होगी;
- (फ) इन विनियमों में प्रयुक्त परन्तु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों व विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य शब्दों और अभिव्यक्तियों का भी वही अर्थ होगा, जो उनके लिए यथा-स्थिति, उन अधिनियमों अथवा नियमों अथवा विनियमों में क्रमशः विनिर्दिष्ट किया गया है ।

अध्याय II

दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण

3. शिकायत केन्द्रों की स्थापना...(1) इन विनियमों के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण तथा उनकी सेवा संबंधी मांगों पर ध्यान देने के लिए एक "शिकायत केन्द्र" की स्थापना की जाएगी ।

बशर्ते कि सेवा प्रदाताओं द्वारा, दिनांक 04 मई, 2007 के दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण व शिकायत निवारण विनियम, 2007 (2007 का 3) के प्रावधानों के अंतर्गत स्थापित किए गए कॉल सेक्टर, इन विनियमों के उद्देश्यों के लिए शिकायत केन्द्रों के रूप में काम करते रहेंगे ।

बशर्ते यह भी कि सेवा प्रदाता जो कि एक दिए गए लाइसेंस क्षेत्र में, विभिन्न प्रकार की सेवाएं प्रदान कर रहा हो, अपने विवेक पर एक अथवा अधिक शिकायत केन्द्र स्थापित कर सकता है, जो कि ऐसी सेवाओं के लिए सामूहिक अथवा अलग हो सकते हैं;

बशर्ते यह भी कि शिकायत केन्द्रों द्वारा उस सेवा क्षेत्र के लिए हिंदी तथा अंग्रेजी भाषा के अतिरिक्त क्षेत्रीय भाषा में भी सेवा उपलब्ध कराई जाएगी।

(2) ऐसा प्रत्येक सेवा प्रदाता, जिसे इन विनियमों के प्रभावी होने के उपरांत विनियम 1 के उप विनियम (3) के तहत कोई लाइसेंस प्रदान किया गया है, के द्वारा सेवाएं उपलब्ध कराने से पूर्व, अपने सेवा क्षेत्र में शिकायतों के निवारण तथा उपभोक्ताओं की मांग पर ध्यान देने के लिए, एक शिकायत केन्द्र स्थापित किया जाएगा।

(3) प्रत्येक शिकायत केन्द्र, सप्ताह के सातों दिन 0800 से 2400 बजे तक उपभोक्ताओं के लिए सुलभ होना चाहिए।

(4) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा सेवा पैरामीटरों की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए अपने शिकायत केन्द्रों में पर्याप्त संख्या में कर्मि तैनात किए जाएंगे, जैसा कि समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट किया जाएगा।

(5) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा सुनिश्चित किया जाएगा कि उसके ग्राहकों को "ग्राहक सहायता नम्बर" की पर्याप्त लाइनों या कनेक्शन के माध्यम से शिकायत केन्द्र सुलभ हो।

(6) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा विशिष्ट नम्बर आबंटित करके यह सुनिश्चित किया जाएगा कि उसके शिकायत केन्द्र को अन्य सेवा प्रदाताओं के नेटवर्क के माध्यम से भी एक्सेस किया जा सकता है।

(7) "ग्राहक सहायता नम्बर" टॉल फ्री होगा।

(8) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी विनिर्देशों के माध्यम से, सेवा प्रदाताओं के "ग्राहक सहायता नम्बर" के लिए एक समान शॉर्ट कोड निश्चित किया जा सकता है जो कि बुनियादी टेलीफोन सेवाओं, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा और इंटरनेट सेवा के लिए एक समान हो सकता है अथवा अलग-अलग सेवाओं के लिए भिन्न-भिन्न शॉर्ट कोड निश्चित किए जा सकते हैं।

(9) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि "ग्राहक सहायता नम्बर" के लिए संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली(आईवीआरएस) को यदि काम में लाया जा रहा है तो इसे निम्न प्रकार से परिचालित किया जाएगा:-

- (क) संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली(आईवीआरएस) का पहला स्तर होगा, भाषा चयन;
- (ख) संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली(आईवीआरएस) का दूसरा स्तर शिकायतों और सेवाओं की मांग के संबंध में विस्तृत श्रेणियों के लिए विकल्प होगा;
- (ग) संवादात्मक वाक् अनुक्रिया प्रणाली(आईवीआरएस) के तीसरे स्तर में शिकायतों और सेवाओं के लिए अलग से उप मेन्यू का प्रावधान होगा;

बशर्ते कि तीसरे स्तर पर उप विकल्प सूची(सब मेन्यू) में "ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के साथ बात करने" का विकल्प भी होना चाहिए ;

4. सामान्य सूचना केन्द्र की स्थापना...(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा इन विनियमों के ब्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर उपभोक्ताओं को जानकारी देने के लिए "सामान्य सूचना नम्बर" स्थापित किया जाएगा;

बशर्ते कि जहां ग्राहक सहायता नम्बर पर भी टॉल फ्री आधार पर सामान्य जानकारी उपलब्ध कराई गई है, यह अनिवार्य नहीं होगा ।

- (2) प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर जारी विनिर्देशों के माध्यम से, सभी सेवा प्रदाताओं के लिए "सामान्य सूचना नम्बर" के रूप में एक समान शॉर्ट कोड निश्चित किया जा सकता है और प्रत्येक सेवा प्रदाता, जिसने "सामान्य सूचना नम्बर" के रूप में एक अलग नम्बर स्थापित किया है, इस प्रकार के शॉर्ट कोड का उपयोग करेगा ।

सूचना का प्रकाशन....(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता इन विनियमों के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर "ग्राहक सहायता नम्बर" और "सामान्य सूचना नम्बर" प्रकाशित करेंगे.....

- (क) हिंदी या अंग्रेजी भाषा के एक प्रमुख समाचार पत्र में तथा सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में प्रकाशित एक प्रमुख समाचार पत्र में सूचना प्रकाशित की जाएगी;
- (ख) सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर;
- (ग) उपभोक्ताओं के सिमों पर पूर्व विन्यास के माध्यम से अथवा वायु माध्यम से स्थानांतरण(ओवर द एयर ट्रांसफर);
- (घ) प्रत्येक शिकायत केन्द्र व बिक्री केन्द्र; और
- (च) सेवा प्रदाताओं द्वारा टेलीफोन बिलों से ।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा "ग्राहक सहायता नम्बर" अथवा "सामान्य सूचना नम्बर" उप विनियम (1) के खड (क) में निर्धारित उपर्युक्त प्रक्रिया के अनुसार, छह माह में कम से कम एक बार प्रकाशित किया जाएगा ।

(3) यदि "ग्राहक सहायता नम्बर" अथवा "सामान्य सूचना नम्बर" में किसी प्रकार का परिवर्तन होता है तो उसे परिवर्तन से कम से कम एक सप्ताह पहले, उप विनियम (1) में निर्धारित प्रकार से प्रकाशित किया जाएगा ।

6. **शिकायत मॉनीटरन प्रणाली की स्थापना करना...(1)** प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर एक "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरन प्रणाली" स्थापित करेगा ताकि उपभोक्ता अपनी शिकायतों की स्थिति का मॉनीटरन कर सकें।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता.....

- (क) उप विनियम (1) के अंतर्गत "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरन प्रणाली" को स्थापित करने के तुरन्त बाद "वेब आधारित शिकायत प्रणाली" तथा शिकायतों के मॉनीटरन की कार्य प्रणाली के संबंध में वेबसाइट एड्रेस के बारे में सूचना, हिंदी/अंग्रेजी के एक प्रमुख समाचार पत्र तथा स्थानीय भाषा के एक प्रमुख समाचार पत्र जो कि उस क्षेत्र में प्रचलित हो,

जहां सेवा प्रदाता द्वारा सेवाएँ दी जा रही हो, और सेवा प्रदाता द्वारा जारी टेलीफोन बिलों के माध्यम द्वारा प्रकाशित की जाए।

(ख) इस प्रकार की जानकारी, सेवा प्रदाता द्वारा जारी टेलीफोन बिलों में दी जाती रहेगी तथा खंड (क) में निर्धारित तरीके के अनुसार, प्रत्येक छह महीने में समाचार पत्रों में प्रकाशित की जाएगी;

(3) "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरिंग प्रणाली" के पते में किसी भी प्रकार के परिवर्तन संबंधी सूचना उप विनियम (2) में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार उपभोक्ता को भी दी जाए।

(4) प्राधिकरण द्वारा "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरिंग प्रणाली" के संबंध में, सेवा प्रदाताओं को, समय-समय पर ऐसे निर्देश जारी किए जा सकते हैं, जो कि इसके द्वारा उपयुक्त समझे जाएं;

7. शिकायत केन्द्रों द्वारा शिकायतों का निपटान...(1) प्रत्येक शिकायत केन्द्र द्वारा उपभोक्ता से शिकायत प्राप्त होने के तुरन्त बाद इस प्रकार की शिकायत को एक अनन्य (यूनिक) पहचान नम्बर, जिसे कि डॉकेट नम्बर कहा जाएगा, आबंटित करके पंजीकृत किया जाएगा;

बशर्ते कि, दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007 (2007 का 3) के विनियम 4 के उप नियम (1) के खंड (क) के अंतर्गत नियत किया गया वह डॉकेट नम्बर, इन विनियमों के उद्देश्य के लिए भी डॉकेट नम्बर बना रहेगा।

बशर्ते यह भी कि, प्राधिकरण यदि आवश्यक समझे तो डॉकेट नम्बर के लिए एक फॉर्मेट निश्चित कर सकता है;

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा शिकायतों के लिए आबंटित किए गए डॉकेट नम्बर के विवरणों को सिस्टम में न्यूनतम तीन महीने की अवधि तक रखा जाएगा।

(3) प्रत्येक शिकायत केन्द्र द्वारा,....

(क) शिकायत दर्ज करते समय,....

- (i) एसएमएस के माध्यम से उपभोक्ता को डॉकेट संख्या, शिकायत दर्ज किए जाने का समय व तिथि, शिकायत समाधान में लगने वाले संभावित समय के संबंध में जानकारी दी जाए; और
- (ii) शिकायत दर्ज करने की तिथि व समय, उप विनियम (1) के अंतर्गत आबंटित डॉकेट नम्बर, उपभोक्ता का दूरभाष नम्बर तथा उपभोक्ता को सूचित किया गया समय जिसके अंदर शिकायत का समाधान किया जाएगा की जानकारी से अद्यतन किया जाए;

(ख) शिकायत पर कार्रवाई पूरी होने पर...

- (i) उपभोक्ता को शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण एसएमएस के द्वारा सूचित किया जाए; तथा
- (ii) की गई कार्रवाई के विवरण को प्रणाली(सिस्टम) में अद्यतन किया जाए ।

8. उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान अथवा उनकी मांग पर की गई कार्रवाई के लिए समय—सीमा...(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाएगा कि शिकायतों और सेवा संबंधी मांगों का समाधान सेवा की गुणवत्ता विनियमों में विनिर्दिष्ट समय—सीमा के अंदर किया जाता है;

(2) जहां, प्राधिकरण द्वारा जारी सेवा की गुणवत्ता विनियम में, कोई समय सीमा निर्धारित नहीं की गई है तो शिकायतों और सेवा की मांग पर तीन दिन के अंदर कार्रवाई की जाएगी ।

अध्याय III

उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकारी के पास
अपील करना

9. अपीलीय प्राधिकारी को अपील...(1) जहां उपभोक्ता शिकायत केन्द्र द्वारा उसकी शिकायत पर किए गए निवारण से संतुष्ट नहीं है, अथवा उसकी शिकायत पर ध्यान नहीं दिया गया है अथवा विनियम 8 में विनिर्दिष्ट समय सीमा में शिकायत निवारण के संबंध में कोई सूचना प्राप्त नहीं हुई है तो ऐसा

उपभोक्ता अपनी शिकायत के निवारण के संबंध में संबंधित सेवा प्रदाता के अपीलीय अधिकारी के पास अपील कर सकता है।

(2) एक उपभोक्ता, उप विनियम (1) के अंतर्गत या तो ई-मेल अथवा फ़ैक्स अथवा डाक द्वारा अथवा व्यक्तिगत रूप से, अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील कर सकता है;

स्पष्टीकरण: इस विनियम के उद्देश्य के लिए "डाक द्वारा" में "कोरियर" सम्मिलित है।

(3) उप विनियम (1) के अंतर्गत प्रत्येक अपील, विनियम 8 में विनिर्दिष्ट समय-सीमा के समाप्त होने के तीस दिन के अंदर दाखिल की जानी चाहिए;

बशर्ते कि अपीलीय प्राधिकारी, यदि इस बात से संतुष्ट होता है कि निर्धारित समय के अंदर अपील दाखिल न करने के लिए पर्याप्त कारण थे तो वह कथित तीस दिन की समय-सीमा के समाप्त होने के बाद परन्तु विनियम 8 में विनिर्दिष्ट समय सीमा के तीन महीने से पहले, अपील पर विचार कर सकता है।

(4) उपभोक्ता द्वारा अपीलीय प्राधिकारी के पास अपील दाखिल करने के लिए कोई शुल्क नहीं लिया जाएगा।

10. **अपीलीय प्राधिकारी – प्रतिष्ठापना एवं संरचना.....(1)** प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा, इस विनियम के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर, विनियम 9 के उप विनियम (1) के अंतर्गत दाखिल की गई अपीलों के निपटान के लिए अपने प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में एक अपीलीय प्राधिकारी प्रतिष्ठित किया जाएगा;

बशर्ते कि एक सेवा प्रदाता जो कि एक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में विभिन्न सेवाएं प्रदान कर रहा हो, अपनी पंसद के अनुसार उसके द्वारा प्रदान की जा रही ऐसी सेवाओं के लिए एक सामूहिक अथवा अलग अपीलीय प्राधिकारी प्रतिष्ठित कर सकता है;

बशर्त यह भी कि सेवा प्रदाता केवल एक अखिल भारतीय लाइसेंसधारक इंटरनेट सेवा प्रदाता होने के नाते, इन विनियमों के उद्देश्य के लिए, पूरे भारत अथवा इसके किसी हिस्से के लिए अपीलीय प्राधिकारी को प्रतिष्ठित कर सकता है ।

(2) अपीलीय प्राधिकारी में एक अथवा अधिक व्यक्ति हो सकते हैं, जिसका निर्धारण सेवा प्रदाता द्वारा किया जाएगा ।

(3) प्रत्येक सेवा प्रदाता, अपीलीय प्राधिकारी को प्रतिष्ठित करने के तुरन्त बाद, अपीलीय प्राधिकारी के नाम, पदनाम, पता, फ़ैक्स नम्बर व ई-मेल एड्रेस को अपने सेवा क्षेत्र के दो प्रमुख समाचार पत्रों, एक हिंदी या अंग्रेजी में तथा दूसरा सेवा क्षेत्र की क्षेत्रीय भाषा में प्रकाशित करेगा, अपने प्रत्येक कार्यालय, शिकायत केन्द्रों, इसके बिक्री केन्द्रों और साथ ही अपनी वेबसाइट पर इनके विवरण प्रदर्शित करने की व्यवस्था करेगा ।

(4) सेवा प्रदाता, अपीलीय प्राधिकारियों की नियुक्ति के सात दिन के अंदर, प्राधिकरण को अपीलीय प्राधिकारियों के विवरणों की जानकारी देगा ।

11. सलाहकार समिति—स्थापना, संरचना और कार्य.....(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के प्रभावी होने के पैंतालीस दिन के अंदर, अपीलीय प्राधिकारी के सम्मुख प्रस्तुत की गई अपीलों की जांच करने व परामर्श देने के लिए सलाहकार समिति स्थापित करेगा ।

(2) सलाहकार समिति में दो सदस्य होंगे, जिनमें से एक सदस्य, प्राधिकरण के पास पंजीकृत उपभोक्ता संगठन का होगा व दूसरा सदस्य सेवा प्रदाता का एक प्रतिनिधि होगा ।

बशर्त कि, उपभोक्ता संगठनों से नामित सदस्य को, प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की जाने वाली संख्या से अधिक संख्या में सलाहकार समितियों में सदस्य के रूप में नियुक्त नहीं किया जाएगा ।

(3) सेवा प्रदाता द्वारा सलाहकार समिति की नियुक्ति के सात दिन के अंदर, सलाहकार समिति के विवरण की जानकारी प्राधिकरण को दी जाएगी ।

(4) उप विनियम (2) के अंतर्गत उपभोक्ता संगठन से सलाहकार समिति में नियुक्त सदस्य का कार्यकाल एक वर्ष से अधिक नहीं होगा, जिसे कि एक और वर्ष के लिए बढ़ाया जा सकेगा;

बशर्ते कि, ऐसे सदस्य को, अपने कार्यकाल की समाप्ति से पहले, प्राधिकरण की लिखित पूर्वानुमति के सिवाए, हटाया नहीं जाएगा:

बशर्ते यह भी कि, सदस्य को हटाने के लिए प्राधिकरण का अनुमोदन मांगने वाले सेवा प्रदाता द्वारा हटाने के कारणों की जानकारी, प्राधिकरण को देनी होगी ।

(5) सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता संगठन से सलाहकार समिति में नियुक्त सदस्य को, सलाहकार समिति की प्रत्येक बैठक के लिए, दो हजार रूपए के मानदेय का भुगतान किया जाएगा।

(6) सलाहकार समिति इस प्रकार एकत्रित होगी कि इसके सम्मुख प्रस्तुत प्रत्येक अपील पर, इसके द्वारा अपनी सलाह 15 दिन के अंदर प्रस्तुत कर दी जाए।

(7) सलाहकार समिति द्वारा किसी अपील को सीधे प्राप्त नहीं किया जाएगा।

12. **अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय...**(1) सेवा प्रदाता द्वारा इन विनियमों के अंतर्गत अपीलीय प्राधिकारी को कर्तव्यों का निर्वाह करने के लिए सचिवालय और आवश्यक सहायक स्टाफ तथा कार्यालय स्थान उपलब्ध कराया जाएगा ।

(2) सेवा प्रदाता द्वारा अपीलीय प्राधिकारी के सचिव के रूप में अपने किसी एक अधिकारी अथवा कर्मचारी को नियुक्त अथवा मनोनीत किया जाएगा ।

13. **अपीलों का पंजीकरण एवं सलाहकार समिति द्वारा जांच.....(1) अपीलीय प्राधिकारी का सचिवालय करेगा,....**

- (क) अपील प्राप्त होने के तुरन्त बाद, अनन्य अपील नम्बर देकर इसे पंजीकृत किया जाएगा;
- (ख) अपील प्राप्त होने के तीन दिन के अंदर, अनन्य अपील नम्बर को एसएमएस अथवा ई-मेल द्वारा उपभोक्ताओं को भेजकर पावती दी जाए;
- (ग) अपील प्राप्त होने के तीन दिन के अंदर, अपील की एक प्रति सात दिन के अंदर संगत सूचना, दस्तावेज अथवा रिकार्ड के साथ उत्तर प्रस्तुत करने के लिए, संबंधित सेवा प्रदाता को भेजेगा; और
- (घ) सेवा प्रदाता से उत्तर प्राप्त होने के दो दिन के अंदर, सेवा प्रदाता के उत्तर के साथ अपील को विचारार्थ सलाहकार समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाएगा।

(2) सलाहकार समिति द्वारा उसके समक्ष प्रस्तुत प्रत्येक अपील पर पन्द्रह दिन में अपील पर सलाह दी जाएगी।

(3) सचिवालय द्वारा सलाहकार समिति से सलाह प्राप्त होने के दो दिन के अंदर, उपर्युक्त उप विनियम (1) के खंड (ग) के अंतर्गत अपील, सेवा प्रदाता से प्राप्त उत्तर तथा सलाहकार समिति द्वारा प्रस्तुत सलाह के साथ अपीलीय प्राधिकारी के पास विचारार्थ प्रस्तुत की जाएगी।

14. **अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील का निपटान.....(1) अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपीलों पर निर्णय लेते समय प्रक्रिया संबंधी एकरूपता सुनिश्चित की जाएगी तथा उप विनियम (2) के प्रावधानों का अनुपालन किया जाएगा;**

(2) अपीलीय प्राधिकारी, उनके सम्मुख अपील प्रस्तुत किए जाने के दस दिन के अंदर, ऐसी जांच जैसी कि आवश्यक समझी जाए, करेगा तथा अवधारणा के बिन्दु और उन पर लिए गए निर्णय पर लिखित में तर्कयुक्त आदेश जारी करके, अपील का निपटान करेगा;

बशर्ते कि, अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील पर निर्णय पारित करते समय, परामर्श समिति द्वारा दिए गए परामर्श को उचित महत्व दिया जाए;

बशर्ते यह भी कि अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील पर परामर्श समिति द्वारा दिए गए परामर्श से भिन्न निर्णय लेने की स्थिति में, इसके द्वारा जारी किए जाने वाले आदेश में, ऐसा करने के कारणों का उल्लेख किया जाएगा।

(3) अपीलकर्ता की उपस्थिति अनिवार्य नहीं होगी, परन्तु, अगर फिर वह ऐसा चाहता है तो स्वयं उपस्थित होकर अपना केस अपीलीय प्राधिकारी के सम्मुख प्रस्तुत कर सकता है।

(4) अपीलीय प्राधिकारी द्वारा अपील का निस्तारण करने के उपरान्त, सचिवालय द्वारा अपील पर पारित निर्णय की जानकारी अपीलकर्ता व सेवा प्रदाता को दी जाएगी।

15. सूचना देने की अपेक्षाएं....(1) सचिवालय द्वारा दाखिल अपीलों, सेवा प्रदाताओं के उत्तर, सलाहकार समिति की सलाह तथा अपीलीय प्राधिकारी के निर्णयों का रिकार्ड रखा जाएगा।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक तिमाही के बाद के महीने की 15 तारीख तक निम्नांकित का उल्लेख करते हुए एक रिपोर्ट अपनी वेबसाइट में अपलोड की जाएगी तथा प्राधिकरण को प्रस्तुत की जाएगी....

- (क) प्राप्त अपीलों की संख्या;
- (ख) निपटाई गई अपीलों की संख्या;
- (ग) लम्बित अपीलों की संख्या; और
- (घ) ऐसे अन्य विवरण, जिनकी कि प्राधिकरण द्वारा अपेक्षा की जाए।

(3) प्राधिकरण, यदि आवश्यक समझे तो उप विनियम (2) के अंतर्गत, उसे प्रस्तुत प्रतिवेदन को प्रकाशित कर सकेगा तथा इसे अपनी वेबसाइट पर भी रखेगा।

16. प्राधिकरण द्वारा सेवा प्रदाताओं को निर्दिष्ट शिकायतें....(1) प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) के प्रावधानों पर प्रतिकूल प्रभाव डाले बिना, निवारण के लिए सेवा प्रदाताओं को प्रेषित कर सकता है,...

- (क) अधिनियम अथवा अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए विनियमों अथवा अधिनियम के अंतर्गत जारी निदेशों अथवा बनाए गए आदेशों के उल्लंघन के आरोप से संबंधित शिकायतें;

- (ख) उपभोक्ताओं की ऐसी शिकायतें, जो कि सामान्य प्रकृति की हैं;
- (ग) ऐसी शिकायतें जिनमें आरोप लगाया गया हो कि सेवा प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं से उपभोक्ताओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है;
- (घ) इस प्रकार की शिकायत, जिस पर कि प्राधिकरण के अभिमत में सेवा प्रदाता द्वारा तत्परतापूर्वक समाधान किया जाना है।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता उप विनियम (1) के खंड (क), (ख) और (ग) के अंतर्गत प्राधिकरण द्वारा भेजी गई ऐसी सभी शिकायतों की जांच करेगा तथा इनके मूल कारणों का पता लगाएगा, और ऐसी शिकायतों को ठीक करेगा व इनके भेजे जाने के एक महीने के अंदर संबंधित ग्राहकों के साथ-साथ प्राधिकरण को भी परिणाम की जानकारी देगा।

(3) प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा उप विनियम (1) के खंड (घ) में उल्लिखित प्रत्येक शिकायत का, शिकायत प्रेषण के 07 दिन के अंदर समाधान किया जाएगा तथा ऐसी शिकायत के समाधान के तीन दिन के अंदर प्राधिकरण को इसकी सूचना दी जाएगी।

(4) यदि, उप विनियम (2) में वर्णित शिकायतों की जांच तथा उनके मूल कारणों में, सेवा प्रदाता द्वारा अपनाए गयी प्रक्रिया या प्रचालन में अथवा उसकी ओर से सामान्य अपूर्णता अथवा व्यवस्थापरक अपर्याप्तता दिखाई पड़ती है तो सेवा प्रदाता ऐसे सभी समान श्रेणी के उपभोक्ताओं के संबंध में उपचारात्मक उपाय करेगा तथा ऐसी शिकायत भेजे जाने के एक महीने के अंदर इसकी जानकारी प्राधिकरण को देगा।

अध्याय V

नागरिक घोषणा पत्र

17. **नागरिक घोषणा पत्र**—(1) इन विनियमों के प्रभावी होने के साठ दिन के अंदर, प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा निम्नांकित सूचनाओं से युक्त एक "नागरिक घोषणा पत्र" प्रकाशित किया जाएगा:—

- (क) सेवा प्रदाता का नाम और पता;
- (ख) सेवा प्रदाता द्वारा पेश की जा रही सेवाएं और उन भौगोलिक क्षेत्रों का विवरण जहां ऐसी सेवाएं उपलब्ध हैं ;

- (ग) सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जा रही सेवा के निबंधन और शर्तें;
- (घ) प्राधिकरण द्वारा प्रत्येक सेवाओं के लिए विनिर्दिष्ट सेवा की गुणवत्ता के पैरामीटर;
- (च) सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक सेवा और भौगोलिक क्षेत्र के संबंध में, सेवा की गुणवत्ता के लिए दिया गया आश्वासन;
- (छ) किसी भी प्रकार की सेवा के संबंध में, सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को दिए जाने वाले उपकरणों के विवरण;
- (ज) प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निदेशों, विशेषकर, वे जो कि प्रशुल्क, मोबाइल नम्बर सुवाह्यता, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता विनियम, 2010 (टीसीसीसीपीआर) और मूल्यवर्द्धित सेवाएं (वीएस) के अंतर्गत उपभोक्ताओं के अधिकार;
- (झ) प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निदेशों, विशेषकर, वे जो कि प्रशुल्क, मोबाइल नम्बर सुवाह्यता, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता विनियम (टीसीसीसीपीआर) और मूल्य वर्द्धित सेवाएं (वीएस) के अंतर्गत सेवा प्रदाताओं के कर्तव्य और दायित्व;
- (ट) सामान्य सूचना नम्बर;
- (ठ) ग्राहक सहायता नम्बर;
- (ड) शिकायत निवारण प्रक्रिया तथा शिकायत निवारण के लिए समय-सीमा सहित, शिकायत निवारण तंत्र;
- (ढ) अपीलीय प्राधिकारी के ई-मेल, सम्पर्क का पता, दूरभाष नम्बर एवं फैक्स नम्बर तथा अपीलों के निस्तारण के लिए समय-सीमा;
- (ण) सेवा प्रदाता द्वारा दी जा रही प्रत्येक सेवा को समाप्त करने अथवा वियोजित करने के लिए प्रक्रिया, और
- (त) कोई अन्य जानकारी जो कि समय-समय पर प्राधिकरण द्वारा विनिर्दिष्ट की जाए।

- (2) "नागरिक घोषणा पत्र" को हिंदी, अंग्रेजी तथा प्रत्येक सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में तैयार किया जाएगा।

(3) "नागरिक घोषणा पत्र", सेवा प्रदाता के प्रत्येक कार्यालय, शिकायत केन्द्र, बिक्री केन्द्रों तथा सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया जाएगा।

(4) सेवा प्रदाता द्वारा "नागरिक घोषणा पत्र" अथवा उसका संक्षिप्त पाठ, जिसमें सेवा से संबंधित प्रमुख तत्व जैसे निबंधन और शर्तें, ग्राहक सहायता नम्बर, सामान्य सूचना नम्बर, शिकायत केन्द्र और अपीलीय प्राधिकारी के सम्पर्क विवरण, शिकायतों के समाधान तथा अपीलों के निपटान की प्रक्रिया व समय-सीमा का उल्लेख हो, की एक प्रति प्रत्येक उपभोक्ता को सेवा के लिए अपना अभिदान दिए जाने के समय दी जाए।

(5) इन विनियमों के प्रभावी होने के साठ दिन के अंदर "नागरिक घोषणा पत्र" की एक प्रति प्राधिकरण के पास दाखिल की जाएगी:

बशर्ते कि, वह सेवा प्रदाता जिसे इन विनियमों के प्रभावी होने के बाद लाइसेंस प्रदान किया गया हो, के द्वारा "नागरिक घोषणा पत्र" की एक प्रति सेवा के प्रारंभ होने से पहले प्राधिकरण के पास दाखिल की जाएगी।

(6) सेवा प्रदाता द्वारा प्रत्येक वर्ष की 15 जनवरी तक, अधिकार पत्र में किए गए परिवर्तनों को सम्मिलित करते हुए, "नागरिक घोषणा पत्र" की नई प्रति प्राधिकरण के पास दाखिल की जाएगी।

अध्याय VI

विविध

18. निरीक्षण व लेखा-परीक्षण....(1) शिकायत केन्द्र और अपीलीय प्राधिकारी द्वारा निपटाई गई शिकायतों का पूरा व सही रिकार्ड प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा रखा जाएगा।

(2) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना आवश्यक समझे तथा इन विनियमों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, लिखित रूप में आदेश द्वारा अपने अधिकारियों अथवा कर्मचारियों में से किसी को निदेश देकर अथवा प्राधिकरण द्वारा नियुक्त किसी स्वतंत्र एजेंसी से,...

(क) शिकायत केन्द्र और अपीलीय प्राधिकारी के सचिवालय तथा उप विनियम (1) के अंतर्गत रखे गए अभिलेखों का निरीक्षण करेगा; अथवा,

(ख) उप विनियम (1) के अंतर्गत रखे गए अभिलेखों की लेखा परीक्षा करवाएगा।

19. बाधित न हुई अन्य विधियों का लागू होना.....इन विनियमों के प्रावधान, फिलहाल, प्रभावी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे, न कि अल्पीकरण(डेरोगेशन) में।
20. इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए समय सीमा की गणना..... इन विनियमों में, शिकायतों के निराकरण करने अथवा अपीलों के निस्तारण के लिए निर्धारित समय-सीमा में, ऐसी शिकायत करने अथवा अपील दाखिल करने, जैसी भी स्थिति हो, का दिन सम्मिलित नहीं होगा।
21. कतिपय स्थितियों में इन विनियमों का लागू न होना....(1) इन विनियमों में समाविष्ट कोई भी बात उस किसी मामले अथवा मुद्दे पर लागू नहीं होगी, जिसके लिए...

(क) किसी न्यायालय अथवा अधिकरण के समक्ष कोई कार्यवाही लम्बित हो; अथवा

(ख) किसी सक्षम न्यायालय अथवा न्यायाधिकरण अथवा प्राधिकरण अथवा मंच(फोरम) अथवा आयोग, जैसी भी स्थिति हो के द्वारा कोई डिक्री, पंचाट/अधिनिर्णय अथवा कोई आदेश पहले ही पारित किया गया हो।

22. निरसन और अपवाद.....(1) दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007(2007 का 3) एतद्वारा निरस्त किया जाता है।

(2) ऐसे निरसन के बावजूद, उक्त विनियम के अंतर्गत किए गए किसी कार्य अथवा की गई कार्रवाई को, इन विनियमों के तदनुरूप प्रावधानों के अंतर्गत किया हुआ अथवा संपादित हुआ माना जाएगा।

23. व्याख्या....इन विनियमों की व्याख्या के संबंध में किसी प्रकार की शंका होने पर, प्राधिकरण द्वारा दिया गया स्पष्टीकरण अंतिम व बाध्यकारी होगा।

एन. परमेश्वरन, सचिव-कार्यभारी

[विज्ञापन III/4/142/11/असा.]

टिप्पणी : व्याख्यात्मक ज्ञापन द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के उद्देश्य और कारणों को स्पष्ट किया गया है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. उपभोक्ता संरक्षण, भादूविप्रा के ध्यान का एक केन्द्र बिन्दु है। भादूविप्रा द्वारा, उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए कई उपाय किए गए हैं, वहनीय लागत पर दूरसंचार सेवाओं की सुविधा दी है और सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदत्त की जा रही सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित की है। इसके बावजूद भी उपभोक्ताओं में चिंताएं बनी हुई हैं। देश में दूरसंचार उपभोक्ताओं के बड़े आधार को ध्यान में रखते हुए, असंतुष्ट उपभोक्ताओं के कम प्रतिशत के उपरांत भी शिकायतों की संख्या अधिक होगी।

2. अतः उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करना बहुत महत्वपूर्ण है। जबकि, भादूविप्रा द्वारा अब तक किए गए प्रयास कुल मिलाकर प्रभावकारी रहे हैं, परन्तु यह एक सतत प्रक्रिया है तथा शिकायत निवारण की प्रभावकारिता में सुधार लाने के लिए, इसकी समय-समय पर समीक्षा करने की आवश्यकता है। भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण द्वारा मई, 2007 में उपभोक्ता संरक्षण एवं शिकायत निवारण विनियम, 2007 जारी किया गया। इसके द्वारा तीन स्तरीय निवारण तंत्र स्थापित करके उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करने का ढांचा उपलब्ध कराया गया है। तथापि, भादूविप्रा के पास उपभोक्ताओं तथा उपभोक्ता संगठनों से प्रतिवेदन प्राप्त हुए हैं कि, सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र में, इसे अधिक प्रभावी बनाकर और उक्त तंत्र के संबंध में उपभोक्ताओं में जागरूकता बढ़ाकर और सुधार करने की आवश्यकता है।

3. उपभोक्ता शिकायतों के निवारण संबंधी वर्तमान ढांचे की समीक्षा करने के उद्देश्य से, भादूविप्रा द्वारा स्टैकहोल्डरों के विचार जानने के लिए दिनांक 11/05/2010 को "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण एवं उपभोक्ता शिकायत निवारण" विषय पर एक परामर्श पूर्व पत्र जारी किया गया। स्टैकहोल्डरों से प्राप्त जानकारी में, नोडल अधिकारी व अपीलीय प्राधिकारी सहित, सभी स्तरों पर उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान को प्रभावशाली बनाए जाने की आवश्यकता पर बल दिया गया है। उन्होंने यह भी उल्लेख किया है कि, कॉल प्रभारों, विशेषकर प्रीपेड उपभोक्ताओं के संबंध में मुश्किल से कोई जानकारी उपलब्ध है। उनकी यह भी चिंता थी कि शिकायतों पर सेवा प्रदाताओं का उत्तर असंतोषजनक है।

4. भादूविप्रा द्वारा दिल्ली में दिनांक 12/05/2010 को विभिन्न सेवा प्रदाताओं तथा चुनिंदा उपभोक्ता समर्थक समूहों के साथ आयोजित बैठक में यह आम राय थी कि वर्तमान शिकायत निवारण तंत्र को और सुदृढ़ करने की आवश्यकता है। भादूविप्रा द्वारा स्वतंत्र एजेंसियों से कराए गए सर्वेक्षणों के माध्यम से भी यह तथ्य प्रकाश में आए हैं कि सेवा प्रदाताओं द्वारा स्थापित शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में उपभोक्ताओं में बहुत कम जानकारी है, और यह भी कि उपभोक्ता उपलब्ध कराए जा रहे उपायों से असंतुष्ट है।
5. प्राप्त प्रतिपुष्टि के आधार पर, प्राधिकरण द्वारा दिनांक 02 अगस्त, 2010 को "दूरसंचार सेक्टर में उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण संबंधी उपायों की समीक्षा" पर एक परामर्श पत्र जारी किया गया। परामर्श पत्र में, अन्य बातों के साथ-साथ दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007 और उपभोक्ता हितों के संरक्षण संबंधी उपायों पर ध्यान केंद्रित किया गया। विभिन्न स्टैकहोल्डरों से टिप्पणियां प्राप्त हुईं और इन्हें भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। खुली(ओपन हाउस) चर्चा का आयोजन दिनांक 14/12/2010 को जयपुर में, 05/01/2011 को मुंबई में, 21/01/2011 को चेन्नई में, 11/03/2011 को लखनऊ में और दिनांक 16/03/2011 को कोलकाता में किया गया।
6. जन परामर्श के दौरान प्राप्त टिप्पणियों तथा दूरसंचार उपभोक्ताओं व सेवा प्रदाताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2011 के प्रारूप को अंतिम रूप दिया गया है, और टिप्पणियां आमंत्रित करने के लिए इसे दिनांक 04 जुलाई, 2011 को भादूविप्रा की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया। विभिन्न स्टैकहोल्डरों से टिप्पणियां प्राप्त हुईं और इन्हें भी भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। वर्तमान दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, इस प्रकार की व्यापक परामर्श प्रक्रिया का परिणाम है।
7. इन विनियमों में, टॉल फ्री "ग्राहक सहायता नम्बर" के साथ शिकायत केन्द्र स्थापित करने का प्रबंध किया गया है। परामर्श प्रक्रिया के दौरान, कई स्टैकहोल्डरों द्वारा यह मुद्दा उठाया गया कि शिकायत दर्ज करने अथवा सेवा की मांग करते समय, उन्हें किसी अन्य सेवा प्रदाता के माध्यम से शिकायत केन्द्र पर एक्सेस कर सकने की सुविधा होनी चाहिए। इसकी मुख्यतः आवश्यकता, सेवाओं में व्यवधान अथवा वियोजन होने की स्थिति में है। तदनुसार, विनियमों में "ग्राहक सहायता नम्बर" के

लिए एक वैकल्पिक नम्बर का प्रावधान किया गया ताकि इसे किसी अन्य नेटवर्क से एक्सेस किया जा सके ।

8. उपभोक्ताओं को सूचना उपलब्ध कराने के लिए, मई, 2010 में प्राधिकरण द्वारा "सामान्य सूचना नम्बर" की स्थापना हेतु सेवा प्रदाताओं को भी विस्तृत दिशा-निर्देश जारी किए गए। तदनुसार विनियम में यह आदेश दिया गया है कि शिकायत केन्द्रों पर एक अलग नम्बर का प्रावधान होगा जिसे "सामान्य सूचना नम्बर" कहा जाएगा ।

9. उपभोक्ताओं द्वारा कॉल सेन्टरों के आईवीआरएस मेन्यू को संचालित(नेवीगेट) करने में आ रही कठिनाई के संबंध में चिंता व्यक्त की गई है तथा यह भी कि वे ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के साथ बात नहीं कर पाते हैं। कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा आईवीआर मेन्यू के प्रारूप को निर्धारित करने का विरोध किया गया तथा भादूविप्रा से यह अपेक्षा की गई कि उन्हें अपनी आवश्यकताओं के अनुरूप इसे लागू करने के लिए स्वतंत्र छोड़ दिया जाए। चूंकि, उपभोक्ताओं का एक बहुत बड़ा हिस्सा ग्रामीण क्षेत्रों व निम्न आय वर्ग से है, यह आवश्यक है कि आईवीआरएस मेन्यू में उपभोक्ता के द्वारा ग्राहक सेवा प्रतिनिधि से बात कर सकने का विकल्प होना चाहिए। अतः इन विनियमों में, ग्राहक सेवा प्रतिनिधि से बात कर सकने सहित, आईवीआरएस मेन्यू का प्रबंधन किस प्रकार किया जाएगा, के संबंध में प्रावधान किया गया है ।

10. परामर्श प्रक्रिया के दौरान एक मुद्दा, जिस पर विशेष बल दिया गया है, वह है वर्तमान शिकायत निवारण तंत्र के संबंध में कम जानकारी का होना। मुद्दे को संज्ञान में लेते हुए प्रारूप विनियम में यह प्रस्ताव किया गया है कि शिकायत केन्द्र और अपीलीय प्राधिकारी के संबंध में जानकारी संबंधी विज्ञापन, प्रत्येक छह महीने में दो समाचार पत्रों में प्रकाशित किया जाए और साथ ही ऐसी जानकारी वेबसाइट, टेलीफोन बिल, वाउचरों, शिकायत केन्द्रों, बिक्री कार्यालय और सिम के पूर्व संरक्षण द्वारा अथवा सिम पर एयर ट्रांसफर द्वारा दी जाए। प्रारूप विनियम में यह भी प्रस्ताव किया गया था कि, जब भी कोई परिवर्तन होता है, तब समान प्रकार के विज्ञापन दिए जाएं। परामर्श प्रक्रिया के दौरान सेवा प्रदाताओं की ओर से सुझाव आए कि लागत को ध्यान में रखते हुए, इसे बारह महीने किया जाए। दूसरी ओर उपभोक्ता संगठनों की ओर से 3 महीने की आवृत्ति करने के सुझाव भी आए। प्राधिकरण द्वारा दोनों दलीलों पर विचार किया गया और 6 महीने की आवृत्ति को बनाए रखने का निर्णय लिया गया।

11. उपभोक्ता संगठनों सहित कई स्टेकहोल्डरों द्वारा यह शिकायत की गई कि यद्यपि वर्तमान विनियम में डॉकेट नम्बर जारी करने का प्रावधान है, पर शिकायतकर्ता अपनी शिकायत पंजीकृत किए जाने तथा उसका निवारण करने के लिए सेवा प्रदाता द्वारा लिए जाने वाले संभावित समय के संबंध में आश्वस्त नहीं होता है। तदनुसार इन विनियमों में यह अनिवार्य किया गया है कि प्रत्येक शिकायत को अनन्य(यूनिक) डॉकेट नम्बर देकर पंजीकृत किया जाए, जिसे कि प्रणाली(सिस्टम) में कम से कम तीन महीने तक रखा जाना चाहिए। डॉकेट नम्बर व साथ ही इसके पंजीकरण की तिथि व समय और शिकायत निवारण के लिए समय-सीमा की जानकारी उपभोक्ता को दी जाएगी। उपभोक्ता को की गई कार्रवाई के संबंध में भी सूचना दी जाएगी।

12. प्रारूप विनियमों में यह प्रस्ताव किया गया था कि सेवा प्रदाता, छह महीने के अंदर "वेब आधारित शिकायत मॉनीटरन प्रणाली" स्थापित करेंगे ताकि उपभोक्ता अपनी शिकायतों की स्थिति का मॉनीटरन कर सकें। परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राधिकरण को जानकारी दी गई कि सीडीएमए आधारित प्रचालकों द्वारा वेब आधारित शिकायत प्रणाली लागू कर दी गई है। ये सुझाव भी दिए गए कि अन्य विकल्पों(वेब आधारित के अलावा) जैसे कि एसएमएस आधारित मॉनीटरन प्रणाली को प्रचालकों द्वारा स्थापित किया जा सकता है तथा यह अधिक उपयोगी होगी। एसएमएस आधारित प्रणाली के संबंध में सीमा-बंधन यह है कि इसमें सीमित अक्षर/वर्ण है, इस कारण उपभोक्ता को पूरा विवरण नहीं मिल सकेगा। इसके अतिरिक्त, एसएमएस आधारित मॉनीटरन प्रणाली में, भादूविप्रा सहित अन्यो द्वारा ऐसी शिकायतों का मॉनीटरन करना कठिन है। इस प्रकार वेब आधारित प्रणाली अधिक उपयोगी और तकनीकी रूप से अधिक उपयुक्त होगी। इस संबंध में प्राधिकरण की सेवा प्रदाताओं के साथ एक बैठक हुई तथा तब वे, इसे अल्प समय में लागू करने के लिए सहमत हुए। अतः इन विनियमों में सेवा प्रदाताओं को अधिदेशित किया गया है कि वेब आधारित शिकायत प्रणाली को लागू किया जाए।

13. प्रारंभिक परामर्श प्रक्रिया के दौरान, कई उपभोक्ता संगठनों ने यह मत व्यक्त किया कि नोडल अधिकारी व अपीलीय प्राधिकारी की प्रणाली प्रभावी नहीं रही है और सुझाव दिया गया कि इसके स्थान पर उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए एक प्रभावशाली निकाय हो, जिसमें कि उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधि हों। प्राधिकरण द्वारा नोडल अधिकारी की सुलभता के संबंध में उपभोक्ताओं और उपभोक्ता संगठनों

द्वारा व्यक्त गंभीर चिंताओं तथा कॉल सेंटर्स द्वारा शिकायतों के असंतोषजनक समाधान के संबंध में भादूविप्रा में बड़ी संख्या में प्राप्त हो रही शिकायतों के आलोक में, नोडल अधिकारी के चरण को समाप्त करके तीन चरणों वाले तंत्र को बदल कर दो चरणों वाला बनाने का निर्णय लिया गया। यह इसलिए है कि शिकायत केन्द्र तत्त्वतः पंजीयन और उत्तर देने के केन्द्र है तथा वे स्वयं शिकायतों का समाधान नहीं करते हैं। वे केवल उपभोक्ता शिकायतों के पंजीयन में सहायता करते हैं तथा कम्पनी में समस्या का समाधान किस स्तर पर होगा, यह मुद्दे की जटिलता पर निर्भर करता है।

14. यदि उपभोक्ता शिकायत के समाधान से संतुष्ट नहीं है तो वह अपनी शिकायत के समाधान के लिए अगले स्तर पर अपीलीय प्राधिकारी के पास जा सकता है। इसके अतिरिक्त, अपीलीय प्राधिकारी को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से प्रारूप विनियमों में, वर्तमान अपीलीय प्राधिकारी के स्थान पर तीन सदस्यों वाला अपीलीय प्राधिकारी करने, जिसमें एक सदस्य उपभोक्ता समर्थक समूहों से तथा एक सदस्य सेवा प्रदाता से हो तथा सभी सदस्यों की नियुक्ति सेवा प्रदाता द्वारा की जाए का प्रस्ताव किया गया था। परामर्श प्रक्रिया के दौरान, जबकि उपभोक्ता संगठनों द्वारा प्रस्तावों का समर्थन किया गया, सेवा प्रदाताओं द्वारा ये तर्क प्रस्तुत किए गए कि उपर्युक्त प्रस्ताव व्यवहार्य नहीं है। तत्त्वतः, वे निर्णय लेने के तंत्र में किसी बाहरी एजेन्सी को नहीं चाहते हैं। इस मुद्दे पर चर्चा के बाद, प्राधिकरण द्वारा यह निर्णय लिया गया कि अपीलीय प्राधिकारी के सम्मुख दर्ज प्रत्येक अपील पर अपीलीय प्राधिकारी को परामर्श देने के लिए दो-सदस्यों वाली एक परामर्श समिति होगी, जिसमें एक सदस्य भादूविप्रा के साथ पंजीकृत संगठन से होगा तथा एक सदस्य सेवा प्रदाता की ओर से होगा।

15. विनियम में अब यह प्रावधान किया गया है कि इस विनियम के लागू होने के पैंतालीस दिन के अंदर प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा अपने प्रत्येक सेवा क्षेत्र में अपीलीय प्राधिकारी की नियुक्ति की जाएगी। अपीलीय प्राधिकारी निकाय में सेवा प्रदाता के विवेकानुसार एक या एक से अधिक सदस्य हो सकते हैं। प्रत्येक अपीलीय प्राधिकारी का एक सचिवालय होगा। सचिवालय द्वारा अपील का पंजीयन किया जाएगा, अपील की पावती, एक अनन्य(यूनिक) अपील नम्बर के द्वारा दी जाएगी, अपील को उत्तर देने के लिए सेवा प्रदाता के पास अग्रेषित किया जाएगा। सेवा प्रदाता से उत्तर प्राप्त होने पर, अपील व सेवा प्रदाता से प्राप्त उत्तर को सलाहकार समिति के सम्मुख उनके परामर्श के लिए प्रस्तुत किया जाएगा। सलाहकार समिति से परामर्श प्राप्त होने पर, दाखिल की गई अपील, सेवा प्रदाता से प्राप्त उत्तर और सलाहकार समिति द्वारा दिए

गए परामर्श को निर्णय के लिए अपीलीय प्राधिकारी के सम्मुख प्रस्तुत किया जाएगा। सचिवालय द्वारा अपील प्रस्तुत किए जाने पर अपीलीय प्राधिकारी द्वारा इस पर निर्णय लिया जाएगा।

16. विनियम में, प्राधिकारी द्वारा प्राप्त तथा सेवा प्रदाताओं को भेजी गई शिकायतों के समयबद्ध समाधान का प्रावधान किया गया है। ये प्रावधान दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007 के समान है।

17. विनियमों में नागरिक घोषणा पत्र का प्रावधान किया गया है। उपभोक्ता के हितों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण द्वारा नागरिक घोषणा पत्र में प्रकाशित की जाने वाली सामग्री के संबंध में विस्तृत दिशा-निर्देश निर्धारित किए गए हैं। इस घोषणा पत्र के प्रावधान दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007 में उपभोक्ता शिकायतों के निपटाने की प्रक्रिया संबंधी नियम पुस्तक के समान है। नागरिक घोषणा पत्र में, सामान्य सूचना नम्बर, ग्राहक सहायता नम्बर, प्राधिकरण द्वारा जारी विभिन्न विनियमों, आदेशों और निदेशों के अंतर्गत विशेषकर प्रशुल्क, मोबाइल नम्बर सुवाह्यता, दूरसंचार वाणिज्यिक संप्रेषण उपभोक्ता अधिमान विनियम, 2010 तथा मूल्यवर्द्धित सेवाओं से संबंधित उपभोक्ताओं के अधिकारों के विवरण अतिरिक्त रूप से उपलब्ध कराए गए हैं।

18. ये विनियम फिलहाल प्रभावी किसी अन्य कानून/विधि के अतिरिक्त होंगे न कि उसकी घटत/अल्पीकरण में। किसी भी समय या तो इन विनियमों के अंतर्गत शिकायत के निवारण के दौरान अथवा इसके बाद, फिलहाल लागू किसी विधि के अंतर्गत विधिक उपचार मांगा जा सकता है।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**

New Delhi, the 5th January, 2012

No. 305-20/2009-QoS.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations namely: -

**TELECOM CONSUMERS COMPLAINT REDRESSAL
REGULATIONS, 2012**

(1 OF 2012)

**CHAPTER I
PRELIMINARY**

1. Short title, commencement and application.----(1) These regulations may be called the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

(3) These regulations shall apply to all service providers, including Bharat Sanchar Nigam Limited and Mahanagar Telephone Nigam Limited, being the companies registered under the Companies Act, 1956 (1 of 1956)] providing,--

- (i) Basic Telephone Service;
- (ii) Unified Access Services;
- (iii) Cellular Mobile Telephone Service;
- (iv) Internet Service;

Provided that nothing contained in these regulations shall apply to an Internet Service Provider whose turnover in any preceding financial year does not exceed rupees five crore or whose total number of subscribers in any preceding financial year does not exceed ten thousand numbers, as the case may be.

2. Definitions.----In these regulations, unless the context otherwise requires,----

(a) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(b) "Advisory committee" means Advisory Committee established under regulation 11, by a service provider;

(c) "Appellate Authority" means Appellate Authority appointed under regulation 10, by a service provider;

(d) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Act;

(e) "Basic Telephone Service" covers collection, carriage, transmission and delivery of voice or non-voice messages over licensee's Public Switched Telephone Network in licensed service area and includes provision of all types of services except those requiring a separate licence;

(f) "Broadband" or "Broadband Service" means a data connection,----

(i) which is always on and is able to support interactive services including Internet access;

(ii) which has the capability of the minimum download speed of two hundred fifty six kilobits per second or such minimum download speed, as may be specified by the licensor, from time to time, to an individual subscriber from the point of presence of the service provider intending to provide Broadband service where a multiple of such individual Broadband connections are aggregated and the subscriber is able to access these interactive services including the Internet through the said point of presence;

(iii) in which the interactive services shall exclude any services for which a separate licence is specifically required (such as real-time voice transmission) except to the extent permitted, or, as may be permitted, under Internet service provider's licence with internet telephony, and which shall include such services or download speed or features, as may be specified from time to time, by the licensor;

(g) "Cellular Mobile Telephone Service" -

- (i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wireless telegraphy where every message that is conveyed thereby has been, or is to be, conveyed by means of a telecommunication system which is designed or adapted to be capable of being used while in motion;
- (ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service;
- (iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(h) "Complaint Centre" means a facility established under regulation 3 by the service provider;

(i) "Consumer" means a consumer of a service provider to whom these regulations apply and includes its customer and subscriber;

(j) "Consumer Care Number" means a telephone number earmarked by a service provider to access its Complaint Centre;

(k) "General Information Number" means a telephone number earmarked by a service provider for providing information to the consumer in response to their query or request;

(l) "Internet Service" means all types of Internet access or Internet content services as provided in the licence;

(m) "Licence" means a licence granted or having effect as if granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) or the provisions of the

Indian Wireless Telegraphy Act, 1933 (17 of 1933);

(n) "regulations" means the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012;

(o) "service provider" means a licensee to whom these regulations apply;

(p) "service request" means a request made to a service provider by its consumer pertaining to his account, and includes, ----

- (i) a request for change of tariff plan;
- (ii) a request for activation or deactivation of a value added service or a supplementary service or a special pack;
- (iii) a request for activation of any service available on the service provider's network; and
- (iv) a request for shift or closure or termination of service or for billing details;

(q) "SMS" means a message which is sent through short message service and includes a Multi Media message which is sent through Multi Media message service (MMS);

(r) "system" means the 'Web Based Complaint Monitoring System' established under sub-regulation (1) of regulation 6.

(s) "Unified Access Services", ----

- (i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wired or wireless telegraphy;
- (ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, except, Cell Broadcast which is permitted only to the subscribers of the service;
- (iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(t) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act and the rules and other regulations made there under,

shall have the meanings respectively assigned to them in the Act or the rules or other regulations, as the case may be.

CHAPTER II

REDRESSAL OF COMPLAINTS FROM TELECOM CONSUMERS

3. Establishment of Complaint Centre----(1) Every service provider shall, within forty-five days from the date of commencement of these regulations, establish a Complaint Centre for redressal of complaints and for addressing service requests of its consumers;

Provided that the Call Centre, setup by the service provider in accordance with the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007) dated 4th May, 2007, shall continue to be the Complaint Centre for the purpose of these regulations;

Provided further that a service provider, who is providing different services in a licensed service area, may, at its option, set up one or more Complaint Centres, being common or separate, for such services being provided by it;

Provided also that a Complaint Centre for a service area shall provide the service in the local language of that service area in addition to Hindi and English.

(2) Every service provider, who is granted a licence for any service mentioned under sub-regulation (3) of regulation 1, after the commencement of these regulations, shall, before providing services, establish a Complaint Centre in its service area, for redressal of complaints and for addressing service requests of its consumers.

(3) Every Complaint Centre shall be accessible to the consumers between 0800 hrs and 2400 hrs on all days of the week.

(4) Every service provider shall deploy sufficient number of employees at its Complaint Centres to meet the Quality of Service parameters, as may be specified by the Authority from time to time.

(5) Every service provider shall ensure that the Complaint Centre is accessible to its consumers through a "Consumer Care Number" having sufficient lines or connections.

(6) Every service provider shall ensure that the Complaint Center is also accessible through the network of other service providers by earmarking a specific number.

(7) The "Consumer Care Number" shall be toll free.

(8) The Authority may, through directions, issued from time to time, specify a uniform short code for "Consumer Care Number", which may be common for Basic telephone services, Cellular mobile telephone service and Internet service, or different for different services.

(9) Every service provider shall ensure that an Interactive Voice Response System or IVRS, if installed on a "Consumer Care Number", is operated in the following manner:-

- (a) the first level of the IVRS provides for language selection;
- (b) the second level of the IVRS provides for options relating to the broad categories of complaints and service requests;
- (c) the third level of the IVRS provides for a sub-menu under complaints and service requests, separately;

Provided that the sub-menu in the third level shall also contain an option enabling the consumer to speak to a consumer care agent.

4. Setting up of General Information Number----(1) Every service provider shall, within forty-five days from the date of commencement of these regulations, establish a "General Information Number" for providing information to consumers;

Provided that this is not mandatory where general information is also provided on the Consumer Care Number on a toll free basis.

(2) The Authority may, through directions, issued from time to time, specify a uniform short code for all the service providers as the "General Information Number" and every service provider who has established a separate number as "General Information Number", shall use such short code.

5. Publication of Information----(1) Every service provider shall, within forty-five days from the date of commencement of these regulations, publicise the “Consumer Care Number” and the “General Information Number”, through,-----

- (a) public notice in a leading newspaper in Hindi or English and in a leading newspaper published in a local language of the service area;
- (b) display on the website of the service provider;
- (c) updation of SIMs of consumers by pre-configuration or over the air transfer;
- (d) display in all Complaint Centres and sales outlets; and
- (e) the telephone bills issued by the service provider.

(2) Every service provider shall publicise the “Consumer Care Number” and the “General Information Number” in the same manner as given at clause (a) of sub-regulation (1) above, at least once in six months.

(3) In case of any change in the “Consumer Care Number” or the “General Information Number”, the same shall be publicised at least one week prior to such change, in the manner specified in sub-regulation (1).

6. Establishment of Complaint Monitoring System.----(1) Every service provider shall, within forty-five days of coming into force of these regulations, establish a ‘Web Based Complaint Monitoring System’ to enable the consumers to monitor the status of their complaints.

(2) Every service provider shall ----

- (a) immediately on establishment of the ‘Web Based Complaint Monitoring System’, under sub-regulation (1), publish information about the address of the ‘Web Based Complaint Monitoring System’ and the process for monitoring the complaints in a leading newspaper in Hindi or English and in a leading newspaper in the local language of the service area and through the telephone bills issued by the service provider;
- (b) continue to make available such information in the telephone bills issued by the service provider and also publish once in six months in the newspapers in the manner prescribed in clause (a).

(3) Any change in the address of the ‘Web Based Complaint Monitoring System’ shall also be intimated to the consumers in the same manner as specified under

sub-regulation (2).

(4) The Authority may, from time to time, issue such directions as it may deem appropriate, to the service providers regarding the 'Web Based Complaint Monitoring System'.

7. Handling of complaints by Complaint Centre----(1) Every Complaint Centre shall, immediately on receipt of a complaint from a consumer, register such complaint and allot a unique number to be called the docket number;

Provided that the docket number assigned under clause (a) of sub-regulation (1) of regulation 4 of the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007), shall continue to be the docket number for the purpose of these regulations;

Provided further that the Authority may, if deemed necessary, specify a format for docket number.

(2) Every service provider shall retain in the system, the details of complaints against each docket number for a minimum period of three months.

(3) Every Complaint Centre shall.----

(a) at the time of registering of the complaint,----

(i) communicate, through SMS, to the consumer the docket number, date and time of registration of the complaint and the time within which the complaint is likely to be resolved; and

(ii) update the system with the date and time of registration of the complaint, docket number assigned under sub-regulation (1), the telephone number of the consumer, and the time indicated to the consumer for resolution of the complaint;

(b) on completion of action on a complaint.----

(i) communicate to the consumer, through SMS, the details of the action taken on the complaint; and

(ii) update the system with the details of action taken.

8. Time limit for redressal of complaints or addressing service requests of consumers----(1) Every service provider shall ensure redressal of the complaints and service requests in accordance with the time frame as specified under the Quality of Service regulations issued by the Authority;

(2) Where a time limit has not been specified under the Quality of Service regulations issued by the Authority, the complaints and service requests shall be addressed within a time period not exceeding three days.

CHAPTER III

APPEAL TO APPELLATE AUTHORITY FOR REDRESSAL OF CONSUMER COMPLAINTS

9. Appeal to Appellate Authority.----(1) Where a consumer is not satisfied with the redressal of his complaint by the Complaint Centre, or his complaint remains unaddressed or no intimation of redressal of the complaint is received within the period specified in regulation 8, such consumer may prefer an appeal to the Appellate Authority of the concerned service provider for redressal of his complaint.

(2) A consumer may prefer an appeal before the Appellate Authority under sub-regulation (1) either through e-mail or facsimile or post, or in person;

Explanation: For the purpose of this sub-regulation 'post' includes 'courier'.

(3) Every appeal under sub-regulation (1) shall be preferred within a period of thirty days after expiry of the time limit specified in regulation 8;

Provided that the Appellate Authority may entertain an appeal after the expiry of the said period of thirty days but before three months from the expiry of the time limit specified in regulation 8, if it is satisfied that there was sufficient cause for not filing it within that period.

(4) No fee shall be charged from a consumer for filing an appeal before the Appellate Authority.

10. Appellate Authority -Establishment and Composition ----(1) Every service provider shall, within forty-five days of the commencement of these regulations, establish an Appellate Authority in each of its licensed service areas to dispose of the appeals filed under sub-regulation (1) of regulation 9;

Provided that a service provider, who provides different services in a licensed service area, may, at its option, establish an Appellate Authority, being common or separate, for such services being provided by it;

Provided further that a service provider, being only an Internet Service

Provider having all India licence, may, for the purpose of these regulations, establish an Appellate Authority for any part or whole of India.

(2) The Appellate Authority shall consist of one or more persons as may be decided by the service provider.

(3) Every service provider shall, immediately on establishment of the Appellate Authority, publish in two leading newspapers, one in Hindi or English and the other in the local language of the service area, the details of the Appellate Authority, including the names, designation, address, fax number and e-mail address, and also arrange to display the said details in each of its offices, Complaint Centres, at its sales outlets and also on its website.

(4) The service provider shall, within seven days of appointment of the Appellate Authority, intimate to the Authority, the details of the Appellate Authority.

11. Advisory Committee Establishment, Composition and Functions----

(1) Every service provider shall, within forty-five days of the commencement of these regulations, establish an Advisory Committee to examine and render advice on the appeals filed before the Appellate Authority.

(2) The Advisory committee shall consist of two members of which one member shall be from the consumer organisations registered with the Authority and the other member shall be a representative of the service provider;

Provided that a member from the consumer organisations shall not be appointed as a member in more than such number of Advisory Committees as may be specified by the Authority.

(3) The service provider shall, within seven days of the appointment of the Advisory Committee, intimate to the Authority the details of the Advisory Committee.

(4) The member of the Advisory Committee appointed from the consumer organisations under sub-regulation (2) shall hold office for a term not exceeding one year, which may be extended for a further period of one year;

Provided that such member shall not be removed before completion of his tenure, except with the prior written approval of the Authority;

Provided further that the service provider seeking the approval of the Authority for removal of a member shall furnish to the Authority the reasons for

such removal.

(5) The service provider shall pay to the member of the Advisory Committee, appointed from the consumer organisation, an honorarium of rupees two thousand per sitting of the Advisory Committee.

(6) The Advisory Committee shall meet in such a manner that it shall render its advice on every appeal placed before it within fifteen days.

(7) The Advisory Committee shall not receive any appeal directly.

12. Secretariat of Appellate Authority----(1) The service provider shall provide a Secretariat and required supporting staff and office accommodation for the Appellate Authority to discharge its functions under these regulations.

(2) The service provider shall appoint or designate one of its officers or employees as Secretary to Appellate Authority.

13. Registration of Appeals and scrutiny by Advisory Committee---- (1) The Secretariat of Appellate Authority shall,----

- (a) immediately on receipt of an appeal, register it by assigning a unique appeal number;
- (b) acknowledge the appeal, within three days of its receipt, by sending the unique appeal number through SMS or e-mail to the consumer;
- (c) forward, within three days from the date of receipt of the appeal, a copy of the appeal to the service provider concerned for filing a reply, within seven days, alongwith the relevant information, document or record; and
- (d) within two days of receipt of the reply from the service provider place the reply, alongwith the appeal, before the Advisory Committee for its consideration.

(2) The Advisory Committee shall render its advice on every appeal placed before it within fifteen days.

(3) The Secretariat shall, within two days of receipt of the advice of Advisory Committee, place before the Appellate Authority, the appeal, the reply received from the service provider under clause (c) of sub-regulation (1) above and the advice of the Advisory Committee, for its consideration.

14. Disposal of appeal by Appellate Authority----(1) The Appellate Authority shall ensure uniformity in the procedure for deciding appeals and shall comply with the provisions contained in sub-regulations (2).

(2) The Appellate Authority shall, within ten days of the appeal being placed before it, conduct such inquiry as it may consider necessary and dispose of the appeal by passing a reasoned order in writing stating therein the points for determination and the decision thereon;

Provided that the Appellate Authority shall, while deciding the appeal, give due consideration to the advice given by the Advisory Committee;

Provided further that in case the Appellate Authority decides the appeal otherwise than in accordance with the advice of the Advisory Committee, it shall record the reasons for the same in the order passed by it.

(3) The presence of the appellant shall not be obligatory, but he may, if he so desires, appear in person to present his case before the Appellate Authority.

(4) On disposal of the appeal by the Appellate Authority, the Secretariat shall intimate the decision thereof to the appellant and the service provider.

15. Reporting requirements----(1) The Secretariat shall keep record of the appeals preferred, reply of the service provider, the advice of the Advisory Committee and the decisions of the Appellate Authority.

(2) Every service provider shall submit to the Authority and also place on its website, by the 15th of the month succeeding every quarter, a report mentioning therein -----

(a) the number of appeals received;

(b) number of appeals disposed of;

(c) number of appeals pending; and

(d) such other particulars, as may be required by the Authority.

(3) The Authority may, if it deems necessary, publish the report submitted to it under sub-regulation (2) and also place the same on its website.

16. Complaints referred to service providers by Authority----

(1) The Authority may, without prejudice to the provisions contained in the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), refer to a service provider, for the purpose of redressal,---

(a) complaints alleging violation of the Act or regulations made there under or directions issued or orders made by it under the Act;

(b) complaints of the consumers that are generic in nature;

(c) complaints alleging that a practices adopted by the service providers adversely affects the interest of the consumers;

(d) a complaint of such nature that, in the opinion of the Authority, is required to be resolved expeditiously by the service provider.

(2) Every service provider shall investigate and find out the root cause of all complaints referred by the Authority under clauses (a), (b) and (c) of sub-regulation (1) and redress such complaints, under information to the consumers as well as the Authority of the result within one month from the date of reference of the complaint.

(3) Every service provider shall resolve every complaint referred to under clause (d) of sub-regulation (1) within seven days of reference of the complaint, and inform the result to the Authority within three days of the resolution of the complaint.

(4) In case the investigation and root cause of the complaints referred to under sub-regulation (2) reveal general deficiency or systemic inadequacy in practice or procedure or operation adopted by or on the part of the service provider, the service provider shall take remedial measures in respect of all similarly placed consumers and intimate the same to the Authority within one month of reference of the complaint.

**CHAPTER V
CITIZEN'S CHARTER**

17. Citizen's Charter ----(1) Every Service provider shall within sixty days of the coming into force of these regulations, publish a 'Citizen's Charter' containing the following information:-

(a) name and address of the service provider;

(b) services offered by the service provider, including the details of geographic areas where such services are available;

(c) terms and conditions of service offered by the service provider;

(d) Quality of Service parameters specified by the Authority in respect of each of the services;

- (e) Quality of Service promised by the service provider in respect of each service and geographic area;
- (f) details about equipment offered to the consumer by the service provider in respect of any of the services;
- (g) right of consumers under the different regulations, orders and directions issued by the Authority; and in particular those relating to Tariff, Mobile Number Portability, Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 (TCCCPR) and Value Added Services (VAS);
- (h) the duties and obligations of the service provider under the different regulations, orders and directions issued by the Authority; and in particular those relating to Tariff, Mobile Number Portability, TCCCPR, and VAS;
- (i) General Information Number;
- (j) Consumer Care Number;
- (k) complaint redressal mechanism, including complaint redressal procedure and the time limits for redressal of complaints;
- (l) e-mail, contact address, telephone number and facsimile number of the Appellate Authority and time limits for disposal of appeals;
- (m) procedure for termination or disconnection of each service offered by the service provider; and
- (n) any other information that may be specified by the Authority from time to time.

(2) The 'Citizen's Charter' shall be prepared in Hindi, English and the local language of each service area.

(3) The 'Citizen's Charter' shall be available for reference at every office of the service provider, Complaint Centre, at the sales outlets and on the website of the service provider.

(4) A copy of the 'Citizen's Charter' or its abridged version containing salient features such as terms and conditions of service, the Consumer Care Number, the General Information Number, contact details of Complaint Centre and the Appellate Authority, procedure and time limit for redressal of complaints and disposal of appeals shall be provided by the service provider to each consumer at the time of subscription for service.

(5) A copy of the 'Citizen's Charter' shall be filed with the Authority within sixty days from the date of commencement of these regulations:

Provided that a service provider, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall file with the Authority, before commencement of service, a copy of 'Citizen's Charter'.

(6) The service provider shall file with the Authority, by 15th January of every year, a fresh copy of the 'Citizen's Charter' incorporating all changes effected.

CHAPTER VI MISCELLANEOUS

18. Inspection and Auditing----(1) Every service provider shall maintain complete and accurate records of redressal of complaints by its Complaint Centre and the Appellate Authority.

(2) The Authority may, if it considers it expedient so to do, and to ensure compliance of the provisions of these regulations, by order in writing, direct any of its officers or employees or an independent agency appointed by the Authority, to----

- (a) inspect the Complaint Centre and the Secretariat of the Appellate Authority and the records maintained under sub-regulation (1); or,
- (b) get the records maintained under sub-regulation (1) audited.

19. Application of other laws not barred----The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

20. Reckoning of time limit for the purposes of these regulations----The time limit or the period specified under these regulations, for redressal of complaints or disposal of appeals, shall exclude the day of making such complaint or preferring an appeal, as the case may be.

21. These regulations not to apply in certain cases----(1) Nothing contained in these regulations shall apply to any matter or issue for which--

- (a) any proceedings before any court or tribunal are pending; or
- (b) a decree, award or an order has already been passed by any competent court or tribunal or authority or forum or commission, as the case may be.

22. Repeal and saving.----(1) The Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007) is hereby repealed.

(2) Notwithstanding such repeal, anything done or any action taken under the said regulations shall be deemed to have been done or taken under the corresponding provisions of these regulations.

23. Interpretation.----In case of any doubt regarding interpretation of any of the provisions of these regulations, the clarification by the Authority shall be final and binding.

N. PARAMESWARAN, Secy.-in-charge

[ADVT. III/4/142/11-Exty.]

Note : The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012.

Explanatory Memorandum

1. Consumer protection is one of the focus areas of TRAI. TRAI has taken several measures to protect the interest of consumers, facilitated availability of telecom services at affordable price and has ensured Quality of Service provided by telecom service providers. Notwithstanding this, consumers continue to have concerns. Given the large base of telecom consumers in the country, the number of complaints would be large even if the percentage of dissatisfied consumers is low.

2. Effective redressal of consumer complaints is therefore of prime importance. While the measures taken by TRAI so far have been, by and large effective, the effort in this regard is a continuous process and requires to be reviewed from time to time to improve the effectiveness of complaint redressal. In May 2007, TRAI had issued the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007. These regulations provided a framework for redressal of consumer grievances through establishment of a three-tier redressal mechanism. However, TRAI has received representations from consumers and consumer organisations that the grievance redressal mechanism established by the service providers needs to be improved by making it more effective and also increasing the awareness among the consumers about the said mechanism.

3. In order to review the present framework relating to redressal of consumer grievances, TRAI had issued a Pre-Consultation Paper on 'Telecom consumer protection and redressal of consumer grievances' on 11th May 2010 to seek the comments of the stakeholders. The feedback received from the stakeholders emphasised the need for effective redressal of consumer complaints by the telecom service providers at all levels including at the level of Nodal officer and the Appellate Authority. They also indicated that there is hardly any information regarding call charges especially to prepaid subscribers.

Their concern was that the response from the telecom service providers to the complaints is unsatisfactory.

4. In a meeting convened by TRAI with different telecom service providers and Consumer Advocacy Groups on 12th May 2010 at Delhi, there was a general consensus that the present consumer grievance redressal mechanism needs to be strengthened further. Surveys undertaken by TRAI through independent agencies also revealed that there was low awareness amongst consumers about the complaint redressal mechanism set up by the service providers and also that the customers were dissatisfied with the redressal measures being provided.

5. Based on the feedback received, the Authority issued a Consultation Paper on "Review of Measures to Protect Interest of Consumers in the Telecom Sector" on 2nd August, 2010. The consultation paper focused, inter alia, on the review of the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 and review of measures to protect the interest of consumers. Comments were received from various stakeholders and were uploaded on TRAI website. Open House Discussions were held at Jaipur on 14.12.2010, at Mumbai on 5.1.2011, at Chennai on 21.1.2011, at Lucknow on 11.3.2011 and at Kolkata on 16.3.2011.

6. Based on the comments received during public consultation and keeping in view the interests of telecom consumers and service providers, the Authority finalised the draft Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2011 which was published on TRAI website on 04th July, 2011, calling for comments. Comments were received from various stakeholders and these were also uploaded on TRAI website. The present Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations are thus a result of an extensive consultation process.

7. The regulations provide for the establishment of a Complaint Centre with a toll free "Consumer Care Number". During the consultation process, several stakeholders have raised the issue that for accessing their service provider for either booking a complaint or making a service request, they should be able to access the Complaint Centre through some other service provider. This is mainly required when there is disruption or disconnection of service. The regulations accordingly mandate the provision of an alternate number for the 'Consumer Care Number' which can be accessed from any network.

8. In May 2010, the Authority had also issued detailed guidelines for setting up of a 'General Information Number' for providing information to customers, to service providers. Accordingly, these regulations mandate the provision of a separate number at its Complaint Centre to be called as 'General Information Number'.

9. Concerns have been expressed by customers about difficulty in navigating the IVRS menu at the Call Centre and that they are unable to speak to a customer care agent. Some of the service providers opposed the prescription of the format of the IVR menu and wanted TRAI to leave them free to implement as per their requirements. Since a sizeable segment of subscribers are from the rural areas and the low income group, it is necessary that the IVRS menu should have an option of the subscriber being able to speak to the customer care agent. Hence, a provision has been made in these regulations prescribing the manner in which the IVRS menu shall be managed including the provision for speaking to a customer care agent.

10. One of the issues highlighted during the consultation process relates to low awareness about the existing grievance redressal mechanism. To address this issue, it was proposed in the draft regulations that advertisement about the Complaint Centre and Appellate Authority may be published over six months in two newspapers and also such information should be given through

website, telephone bills, vouchers, complaint centres, sales office and through pre-configuration or over the air transfer in the SIM. The draft regulations also proposed that whenever there is a change, a similar advertisement may be made. During the consultation process, there have been suggestions from service providers to keep the frequency for publication in the newspapers to twelve months on account of cost considerations. On the other hand the consumer organizations suggested the frequency to be three months. The Authority has considered both the arguments and has decided to retain the frequency of six months.

11. Several stakeholders including some consumer organizations have complained that though the present regulations have a provision for issue of docket number, the customer is not sure if his complaint has been registered and the time that is likely to be taken by the service provider for its resolution. Accordingly, it has been mandated in these regulations that every complaint shall be registered by giving a unique docket number, which should remain in the system for at least three months. The docket number along with date and time of registration and the time limit for resolution of the complaint would be communicated to the consumer. The customer shall also be informed of the action taken.

12. It was proposed in the draft regulations that the service providers should establish, within six months, a 'Web Based Complaint Monitoring System' to enable the consumers to monitor the status of their complaints. During the consultation process, the Authority was informed that the CDMA based operators have implemented web based complaint system. There were also suggestions that other options (other than Web Based) such as SMS based Monitoring system could be established by the operators and would be more useful. The limitations with regard to SMS based system is that it has limited characters and hence customers may not get complete details. Further, in case of SMS based complaint monitoring system, it is difficult for third parties

including TRAI to monitor such complaints. As such, web based system was found to be more suitable and technically feasible. The Authority held a meeting with the service providers in this regard when they agreed that it would be possible to implement this system within a short time. Accordingly, the regulations mandate the service providers to implement the web-based complaint system.

13. During the initial consultation process, many consumer organisations had opined that the system of Nodal Officer and Appellate Authority has not been effective and suggested replacing the same with an effective body for redressal of grievances of consumers, which will also have representatives from consumer organisations. The Authority kept in view the serious concerns expressed by consumers and consumer organisations about accessibility of the Nodal Officer and large number of complaints being received in TRAI about unsatisfactory resolution of complaints by the Call Centre. The Authority decided to make the three-tier mechanism into a two-tier one by doing away with the Nodal Officer. This is because the Complaint Centres are essentially registration and response centres and do not themselves deal with the resolution of complaints. They only facilitate registration of consumer complaint and the level at which a problem is resolved within a company depends upon the complexity of the issue involved.

14. If the consumer is not satisfied with the resolution of the complaints, he can approach the next tier – the Appellate Authority for redressal of his complaints. Additionally, in order to strengthen the functioning of Appellate Authority, it was proposed in the draft regulations to replace the existing Appellate Authority with a three member Appellate Authority including one member from CAGs and one member from the service provider, all the members being appointed by the service provider. During consultation process, while the consumer organisations had supported the proposals, the service providers and industry associations argued that the above proposals were not

feasible. Essentially, they did not want any outside agency in the decision making apparatus. After discussions on this issue, the Authority has decided that there would be a two-member Advisory Committee comprising of one representative of consumer organisation registered with TRAI and one member from the service provider, to render advice to the Appellate Authority on every appeal filed before the Appellate Authority.

15. The regulations now prescribe that every service provider shall appoint an Appellate Authority in each service area within forty-five days of commencement of these regulations. The Appellate Authority shall be a one or more than one member body, at the discretion of the service provider. Every appellate authority shall have a Secretariat. The Secretariat shall register the appeal, acknowledge the appeal with a unique appeal number, and forward the appeal to the service provider for its reply. On receipt of reply from the service provider, it shall place before the Advisory Committee the appeal and reply received from the service provider, for its advice. On receipt of advice of Advisory Committee, it shall place before the Appellate Authority the appeal filed, reply received from the service provider and advice tendered by the Advisory Committee for a decision. The Appellate Authority shall take a decision on the appeal upon placing of the appeal by the Secretariat.

16. The regulations also provide for the time bound resolution of complaints received by the Authority and referred to service provider. These provisions are similar to the provisions contained in the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007.

17. The regulations also provide for a Citizen's Charter. Keeping the interest of the consumer, the Authority has prescribed detailed guidelines, regarding material to be published in the Citizen's Charter. The provisions of this Charter are similar to the Manual of Practice for handling consumer complaints

provided in the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007. The Citizen's Charter, additionally, provides details about General Information Number, Consumer Care Number, right of consumers under the different regulations, orders and directions issued by the Authority, in particular those relating to Tariff, Mobile Number Portability, Telecom Commercial Communications Customer Preference Regulations, 2010 and Value Added Services.

18. These regulations are in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force. At any point of time, either during the redressal of the complaint under these regulations or thereafter, can seek legal remedy under any law for the time being in force.